

TEMA 3 – LA GESTIÓ DE LA QUALITAT EN ACTIVITATS TURÍSTIQUES

PRÀCTICA 1:

En un banquet es retiren 5 plats de peix per no estar ben fregits, el cost dels quals de matèria primera empleada ascendeix a 3 € cada plat. El cambrer que atenia aquesta taula perd 15 minuts entre escoltar les queixes dels clients i retirar els plats i explicar-li-ho al cuiner, sent el salari per hora del cambrer de 8 €.

D'altra banda, el cuiner triga 20 minuts a tornar a preparar aquests cinc plats, sent el seu salari per hora de 9 €. Suposant que el preu del cobert és de 40 €, sent el marge de benefici de la factura del 70% dels ingressos, calcula:

- a) Els costos tangibles de la no qualitat.
- b) Els costos intangibles de la no qualitat.

PRÀCTICA 2:

En relació a l'exemple anterior, calcular el cost de prevenció de la qualitat si s'efectuen una sèrie d'actuacions per prevenir la no qualitat, tals com:

- 1) Passar 10.000 formularis als clients, amb un cost cadascun de 0,05 €.
- 2) Cost de la bústia de suggeriments on es dipositen els qüestionari: 50 € amortitzables linealment en els seus 10 anys de vida útil.
- 3) Adquirir un lector de dades que costa 100 € amortitzables linealment en 10 anys.
- 4) La persona que tabula les dades triga 15 minuts cada mes (el seu sou ascendeix a 6 €/hora) en aquesta tasca.
- 5) Es perd cada mes mitjana hora a explicar les fallades comeses i/o suggeriments dels clients a tot el personal compost per:
 - a. Il cap de cuina → amb un salari de 12 €/hora
 - b. Il cuiner → amb un salari de 9 €/hora.
 - c. Il pinchi → amb un salari de 5 €/hora.
 - d. Il maitre → amb un salari de 10 €/hora
 - e. Tcap de bestiar cambrers → que cobren 8€/hora.
 - f. L'administratiu que s'ocupa al seu torn de tabular les enquestes i que ja vam dir que guanyava 6€/hora.

PRÀCTICA 3

L'amo d'una casa rural ha decidit fer unes enquestes als clients de l'últim mes seguint les pautes del model SERVQUAL estàndard amb la finalitat de conèixer els punts forts i febles de la casa. El qüestionari s'ha passat dues vegades als clients. La primera vegada en el moment de rebre les claus, abans que els clients gaudeixin dels serveis, i la segona, quan els clients retornen les claus, després d'haver gaudit dels serveis. En els qüestionaris s'han utilitzat escales d'opinió d'1 a 4 punts, on 1 representa el valor més baix de qualitat i 4, el més alt. Completa el següent quadre i ajuda al propietari de casa a millorar de la qualitat del servei que presta.

Dimensió	Ítem	Client A		P-E A	Client B		P-E B	Client C		P-E C	Client D		P-E D	Valoració Mitjana
		Expect. (E)	Percep. (P)		Expect. (E)	Percep. (P)		Expect. (E)	Percep. (P)		Expect. (E)	Percep. (P)		
Elements tangibles	• Equipament d'aspecte modern	4	3		2	3		3	3		4	3		
	• Instal·lacions físiques visualment atractives	2	3		3	3		2	3		4	3		
	• Aparència del personal	1	1		1	1		1	1		3	3		
	• Elements tangibles atractius	3	2		4	3		2	3		4	3		
	TOTAL													
Fiabilitat	• Compliment de promeses	3	3		4	4		4	3		4	3		
	• Interès en la resolució de problemes	2	2		4	1		3	2		3	3		
	• Realització del servei a la primera	1	2		1	1		1	2		2	3		
	• Conclusió en el termini promès	1	2		1	1		1	2		2	3		
	• Falta d'errors	1	1		1	1		1	1		2	3		
	TOTAL													
Capacitat de resposta	• Personal comunicatiu	2	3		2	2		2	2		3	3		
	• Personal ràpid	2	3		2	1		3	2		3	3		
	• Personal col·laborador	2	3		2	3		3	3		3	3		
	• Personal informat	2	3		2	1		2	2		3	3		
	TOTAL													
Seguretat	• Personal que transmet confiança.	3	3		3	3		3	3		3	3		
	• Clients segurs amb el seu proveïdor.	3	3		1	1		1	1		3	3		
	• Personal amable.	3	3		1	2		1	2		3	3		
	• Personal bé format.	1	1		1	1		1	1		3	3		
	TOTAL													
Empatia	• Atenció individualitzada al client.	2	3		3	1		3	1		3	3		
	• Horari convenient.	3	3		4	3		4	3		3	3		
	• Atenció personalitzada als col·laboradors.	2	3		3	1		3	1		3	3		
	• Preocupació pels interessos del client.	3	3		3	2		3	2		2	3		
	• Comprensió de les necessitats del client.	3	3		3	2		3	2		3	3		
	TOTAL													
		TOTAL SATISFACCIÓ CLIENT									INDEX GLOBAL SATISFACCIÓ			

PRÀCTICA 4 → TREBALL AUTÒNOM

No es resoldrà en classe. Serveix per practicar. Inclou solucions.

Un hotel de costa, abans de tancar per fi de temporada, desitja conèixer la percepció dels clients pel servei prestat i decideix realitzar una enquesta basada en el model HOTELQUAL durant el mes de setembre. Els resultats del qüestionari són els que apareixen en la següent taula. Cada ítem ha estat valorat amb una escala d'opinió de 5 punts en la qual 1 és el mínim grau de qualitat i 5, el màxim. Es demana: (1) la valoració mitjana de cada dimensió per família i total; (2) la valoració global de cada família i total i (3) suggerir accions de millora de qualitat a la vista dels resultats.

Dimensió	Ítem	Família A	Família B	Família C	Família D	Família I	Valoració Dimensió
Personal	1. El personal està disposat a ajudar als clients.	2	3	4	4	4	
	2. Els col·laboradors es preocupen de resoldre els problemes de clients.	2	3	4	3	3	
	3. El personal coneix i s'esforça per conèixer les necessitats de cada client.	3	4	3	3	4	
	4. El personal és competent i professional.	3	4	3	3	4	
	5. Sempre hi ha personal disponible per proporcionar al client la informació quan la necessita.	4	4	3	4	4	
	6. El personal és fiable.	2	5	3	5	5	
	7. El personal té un aspecte net i endreçat.	2	2	4	4	3	
Valoració Mitjana Dimensió							Sol. 3.43
Instal·lacions	8. Les diferents dependències i instal·lacions resulten agradables.	1	3	4	3	3	
	9. Les dependències i equipament de l'edifici estan bé conservats.	4	3	4	4	3	
	10. Les instal·lacions són confortables i acollidores.	2	4	4	3	4	
	11. Les instal·lacions són segures.	3	5	5	3	4	
	12. Les instal·lacions estan netes.	3	3	5	3	2	
Valoració Mitjana Dimensió							Sol. 3.4
Organització	13. S'aconsegueix fàcilment informació sobre els diferents serveis.	3	4	3	4	2	
	14. S'actua amb discreció i es respecta la intimitat del client.	3	5	4	5	3	
	15. Sempre hi ha alguna persona de la direcció a disposició del client per a qualsevol problema.	2	5	4	5	4	
	16. Els diferents serveis funcionen amb rapidesa.	3	3	4	4	4	
	17. Les dades i la informació sobre l'estada del client són correctes.	3	3	3	3	5	
	18. Es resol de forma eficaç qualsevol problema.	3	4	4	5	4	
	19. El client és el més important.	4	3	3	4	3	
	20. Es presta el servei segons les condicions pactades.	3	4	3	3	3	
Valoració Mitjana Dimensió							Sol. 3.6
Valoració Global per Família							
						INDEX GLOBAL DE SATISFACCIÓ	Sol. 3.48